# LCL LE CREDIT LYONNAIS

*Guide utilisateur pour l'installation du certificat « CA LCL Certificat ~~RGS~~ »*

Bienvenue dans le Guide utilisateur pour l'installation du certificat « CA LCL Certificat ~~RGS~~ ». Nous vous invitons à imprimer ce guide utilisateur et à le garder avec vous lors de l'installation de votre certificat.

# Sommaire


**1 RAPPEL DE PROCEDURE ..... 3**

**2 INSTALLATION DU DISPOSITIF CRYPTOGRAPHIQUE ..... 3**

2.1 PREREQUIS TECHNIQUE ..... 3
2.2 INSTALLATION DU PILOTE ..... 3
2.3 ASSEMBLAGE ..... 4
2.4 PREMIER BRANCHEMENT ..... 6

**3 RETRAIT ET INSTALLATION DU CERTIFICAT ..... 7**

**4 TEST DU CERTIFICAT ..... 12**

**5 RENOUVELLEMENTS ..... 14**

5.1 QUAND RENOUVELER ? ..... 14
5.2 PREMIER RENOUVELLEMENT ..... 14
5.3 SECOND RENOUVELLEMENT ..... 15
5.4 RENOUVELLEMENT HORS PERIODE DE 3 MOIS ..... 15

**6 REVOCATION ..... 16**

**7 ADMINISTRATION DU SUPPORT ..... 18**

7.1 CHANGEMENT DU CODE PIN ..... 18

**8 ASSISTANCE ..... 19**

8.1 INFORMATIONS ..... 19
8.2 CONTACTS ..... 19
8.3 AUTHENTIFICATION AUPRES DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE ..... 20
8.4 QUESTIONS FREQUENTES, PROBLEMES ET SOLUTIONS ..... 20
8.5 SI VOUS ETES MANDATAIRES DE CERTIFICATION ..... 22

**9 ANNEXE ..... 22**

9.1 DECLARATION DU SITE DE RETRAIT COMME SITE DE CONFIANCE ..... 22
9.2 PARAMETRAGE DE FIREFOX (FACULTATIF) ..... 24

# 1 RAPPEL DE PROCEDURE

La phase d'installation a lieu après la phase de demande de certificat initiée par votre mandataire de certification ou par vous-même. Lors de la rédaction du contrat de souscription "Certificat LCL", outre la ou les copies de pièces d'identité et **votre adresse e-mail** que vous avez fournies, vous (ou votre mandataire) avez dû choisir un **Code personnel utilisateur**.

Par la suite, si LCL a validé votre dossier, vous avez dû recevoir :

1/ un courrier postal contenant le **support USB ainsi qu'une carte à puce** ;

2/ un e-mail intitulé « Mise à disposition de votre Certificat LCL », reprenant les instructions pour l'installation, et contenant un **Code de retrait** vous donnant le droit à retirer un certificat sous les 3 mois**.**

Muni de l'ensemble de ces éléments (e-mail, Code personnel utilisateur, support USB + carte, Code de retrait), vous êtes prêt à retirer et installer votre certificat.

# 2 INSTALLATION DU DISPOSITIF CRYPTOGRAPHIQUE

## 2.1 PREREQUIS TECHNIQUE

A l'heure actuelle, vous pouvez retirer votre certificat uniquement via Internet Explorer sur Windows. Un ActiveX est utilisé tout au long du retrait de certificat pour dialoguer avec le support USB fourni. Vous devez donc avoir le droit système d'installer et exécuter les ActiveX ; selon la version d'Internet Explorer il peut être nécessaire de déclarer le site de certification comme site de confiance (cf. §9.1 pour en savoir plus).

Les configurations supportées vont évoluer pour vous permettre de retirer votre certificat dans l'environnement de votre choix. Pour plus de détails, consultez régulièrement la page « Questions Réponses » du site https://certification.lcl.fr/.

## 2.2 INSTALLATION DU PILOTE

### 2.2.1 Avant l'installation

Vous pouvez télécharger le pilote de périphérique permettant de faire fonctionner le support USB et la carte SIM sur Windows. L'adresse de téléchargement est la suivante :

https://certification.lcl.fr/driver-usb/

Le programme d'installation fonctionne sur les systèmes suivants :

- Windows XP Professionnel ;
- Windows 2003 Serveur ;
- Windows Vista ;
- Windows 7 32 ou 64 bits ;
- Windows 8 32 ou 64 bits.

La configuration minimale du poste de travail est la suivante :

- Ordinateur de type PC Pentium 4 ou équivalent ;

- 512 Mo de mémoire RAM ;
- un port USB (1.1 or 2.0) libre ;
- un espace libre sur disque de 40 Mo environ.

Vous devez être Administrateur de votre poste de travail durant l'installation du pilote. Si vous n'avez pas les droits Administrateur, vous devez contacter un administrateur système de votre entreprise qui installera le pilote pour vous.

Nous vous conseillons de sauvegarder votre travail en cours avant de procéder à l'installation.

Vous ne devez pas brancher le support USB avant ou pendant l'installation du pilote, ni insérer la carte à puce dans un lecteur si vous en avez un. Nous vous conseillons de débrancher tout autre support cryptographique (carte à puce ou clé USB contenant des certificats confrères) avant de procéder à l'installation.

### 2.2.2 Exécution du programme d'installation

La procédure d'installation est la suivante :

1/ Retrouvez le programme d'installation que vous avez téléchargé ;

2/ Double-cliquez sur le programme d'installation. Selon votre système, une pop-up de confirmation apparaît, acceptez-la ;

3/ Cliquez sur suivant pour accepter la licence ;

4/ Vous avez la possibilité de choisir de dossier d'installation. Cliquez ensuite sur Suivant.

5/ Le récapitulatif apparaît. Cliquez sur Installer.

6/ L'installation s'effectue. Cliquez sur Terminer à la fin de celle-ci.

### 2.2.3 Redémarrage

Vous devez **impérativement redémarrer** votre poste de travail pour terminer l'installation. Pendant que votre poste redémarre, nous vous invitons à assembler votre support USB.

## 2.3 ASSEMBLAGE

Le dispositif cryptographique est composé de 2 éléments :

1/ un support au format « clé USB » ;

2/ une carte à puce avec la puce prédécoupée, qui ressemble aux cartes d'abonnement à la téléphonie mobile.

L'ensemble constitue un dispositif robuste et dédié vous permettant de stocker votre certificat de manière sécurisée, il ne permet pas de stocker vos fichiers.

L'assemblage vise à insérer la puce se déroule en 3 étapes :

1/ détachez la puce en pliant plusieurs fois légèrement la puce dans son emplacement ;

**Figure 1 Puce à détacher**

2/ observez le support USB : une fente se trouve au bout de la clé. Retournez le support, le dessin de la puce y est gravé ;

**Figure 2 Support USB**

3/ insérez la puce dans la fente, en prenant soin de positionner la puce de telle sorte que le coin biseauté se trouve en haut à droite, comme indiqué sur le dessin. Poussez la puce jusqu'à la butée.

**Figure 3 Insertion de la puce dans le support**

L'assemblage est terminé.

Si par la suite vous avez besoin de retirer la carte SIM, appuyez fermement sur la glissière et poussez dans le sens inverse.

Figure 4 Extraction de la puce

## 2.4 PREMIER BRANCHEMENT

Ouvrez une session Windows maintenant que votre poste a redémarré.

1/ Avant de brancher pour la première fois le support, assurez-vous qu'aucune autre clé USB et aucune carte à puce n'est connectée au poste, ceci afin d'éviter les conflits et les problèmes de détection.

2/ Branchez le support USB sur un port USB disponible de votre ordinateur. Windows détecte automatiquement le matériel et lance le pilote correspondant (si tel n'est pas le cas, rebranchez le support une seconde fois). Vous n'avez pas besoin d'être Administrateur durant cette phase.

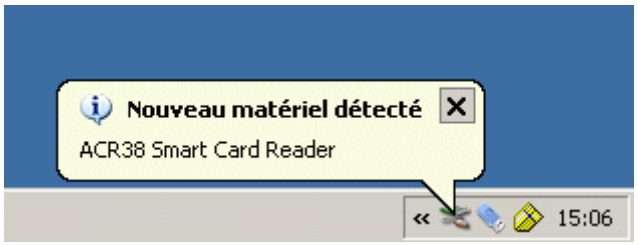



**Figure 5 Détection du matériel**

3/ Le voyant du support USB doit clignoter.

**Figure 6 Branchement du support USB**

4/ Une nouvelle icône est apparu en bas à droite de votre bureau : cette icône vous permet d'accéder au menu d'administration du support USB.

**Figure 7 Icône de gestion du support USB**

# 3 RETRAIT ET INSTALLATION DU CERTIFICAT

Comme indiqué précédemment, avant de procéder au retrait, veuillez vous assurer d'avoir sous la main les Codes personnel utilisateur et code de retrait qui vous seront demandés lors du retrait. Le processus se découpe en 10 étapes, veuillez suivre l'ensemble de la procédure pour installer correctement votre certificat.

1/ Assurez vous que le pilote matériel est correctement installé (cf. chapitre 2).

2/ Au moyen d'Internet Explorer, connectez vous au site de l'Autorité de Certification « CA LCL Certificat ~~RGS~~ » à l'adresse https://certification.lcl.fr/

3/ Vous devez saisir votre adresse e-mail, le Code personnel utilisateur, ainsi que le Code de retrait. Cliquez ensuite sur « Valider »

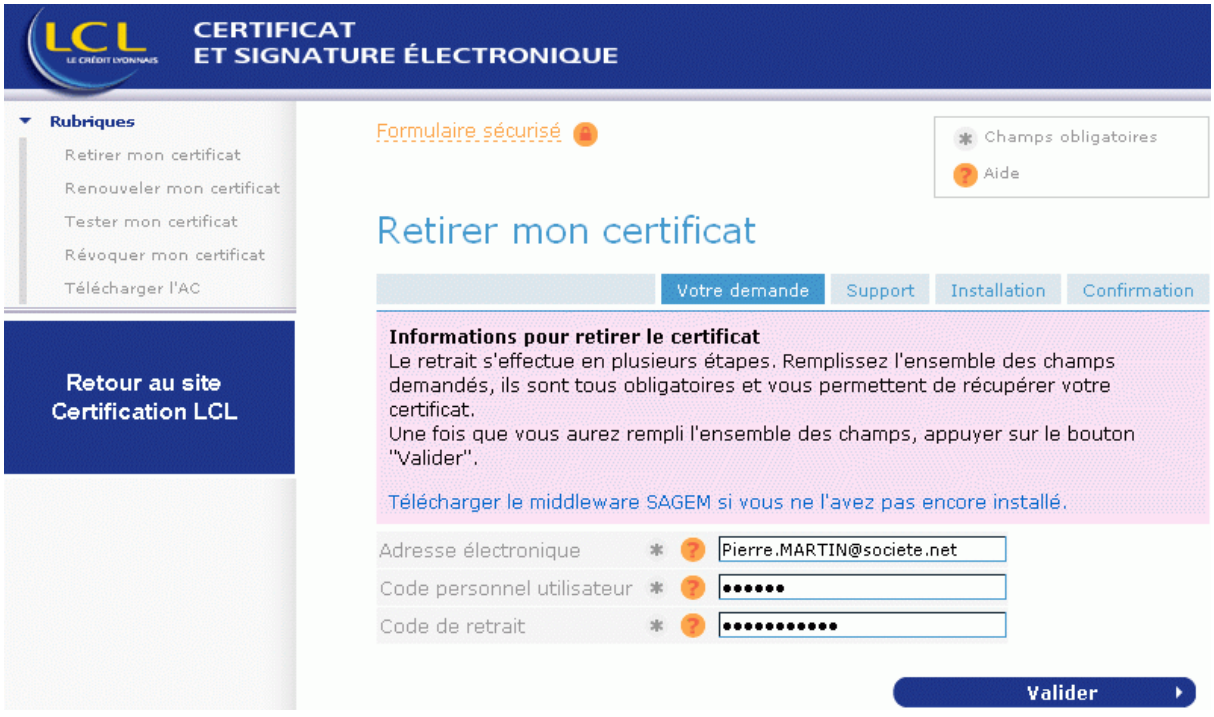



**Figure 8 Formulaire de retrait**

4/ Après avoir cliqué sur « Valider » à l'étape précédent, un premier exécutable est téléchargé automatiquement. Selon votre environnement, une ou plusieurs pop-up peuvent apparaître vous demandant d'accepter l'exécution du programme ; il faut les accepter. Ce programme déclare le site comme « Site de confiance » et installe les certificats de l'Autorité de Certification « CA LCL Certificat ~~RGS~~ » comme autorité de

confiance pour Internet Explorer, cette étape est indispensable pour que votre certificat soit utilisable.

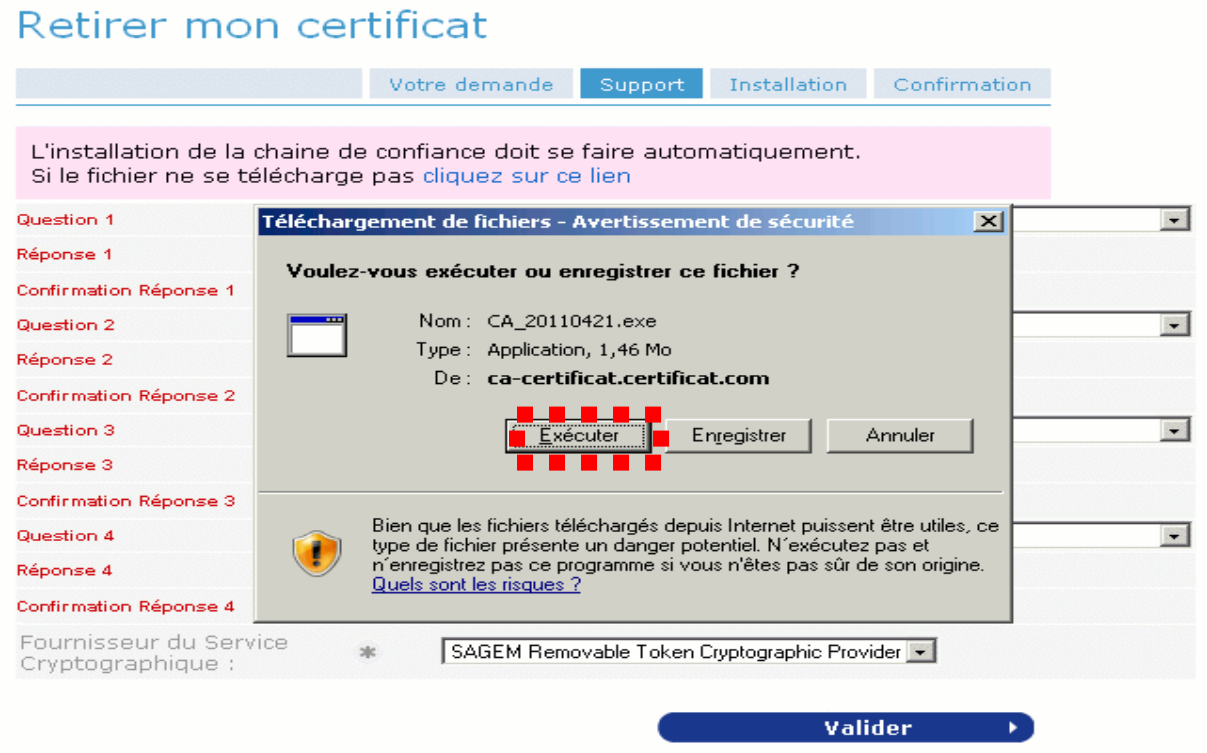

Retirer mon certificat
Votre demande
Support
Installation
Confirmation
L'installation de la chaine de confiance doit se faire automatiquement.
Si le fichier ne se télécharge pas cliquez sur ce lien
Question 1
Réponse 1
Confirmation Réponse 1
Question 2
Réponse 2
Confirmation Réponse 2
Question 3
Réponse 3
Confirmation Réponse 3
Question 4
Réponse 4
Confirmation Réponse 4
Téléchargement de fichiers - Avertissement de sécurité
Voulez-vous exécuter ou enregistrer ce fichier ?
Nom : CA_20110421.exe
Type : Application, 1,46 Mo
De : ca-certificat.certificat.com
Exécuter
Enregistrer
Annuler
Bien que les fichiers téléchargés depuis Internet puissent être utiles, ce type de fichier présente un danger potentiel. N'exécutez pas et n'enregistrez pas ce programme si vous n'êtes pas sûr de son origine.
Quels sont les risques ?
Fournisseur du Service Cryptographique :
SAGEM Removable Token Cryptographic Provider
Valider

**Figure 9 Avertissement Internet Explorer**

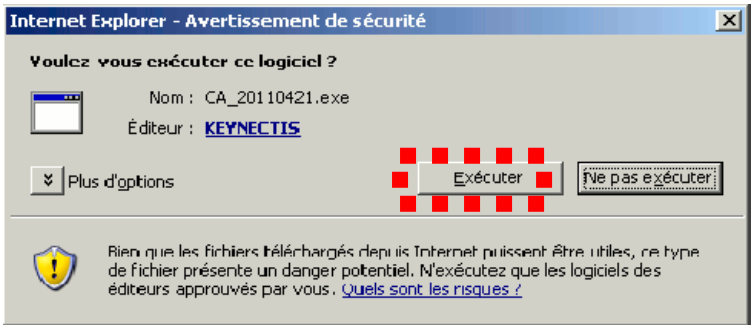

Internet Explorer - Avertissement de sécurité
Voulez vous exécuter ce logiciel ?
Nom : CA_20110421.exe
Éditeur : KEYNECTIS
Plus d'options
Exécuter
Ne pas exécuter
Bien que les fichiers téléchargés depuis Internet puissent être utiles, ce type de fichier présente un danger potentiel. N'exécutez que les logiciels des éditeurs approuvés par vous. Quels sont les risques ?

**Figure 10 Exécution du programme**

Avertissement de sécurité
Vous êtes sur le point d'installer un certificat à partir d'une autorité de certification (CA) demandant à représenter :
AC Racine groupe CREDIT AGRICOLE v1
Windows ne peut pas valider que le certificat vient réellement de "AC Racine groupe CREDIT AGRICOLE v1". Vous devriez confirmer son origine en contactant "AC Racine groupe CREDIT AGRICOLE v1".Le numéro suivant va vous aider à effectuer cette tâche :
Aperçu (sha1) : 98C4F368 531EEFE2 480784B3 2F1FE083 BCEC077A
Avertissement :
Si vous installez ce certificat racine, Windows va automatiquement approuver tout certificat émis par cette autorité de certification. L'installation d'un certificat avec un aperçu non confirmé est un risque de sécurité.Si vous cliquez sur "Oui" vous reconnaissez ce risque.
Voulez-vous installer cette certification ?
Oui
Non

**Figure 11 Avertissement Internet Explorer**

Cette opération est terminée lorsque le message suivant est affiché :

**Figure 12 Fin du programme**

5/ L'étape suivante consiste à renseigner 4 informations personnelles permettant de vous authentifier ultérieurement quand vous voudrez révoquer votre certificat en ligne. Vous devez choisir 4 questions différentes. Pour chaque question, vous devez fournir une réponse puis la confirmer.

Retirer mon certificat
Votre demande
Support
Installation
Confirmation
L'installation de la chaine de confiance doit se faire automatiquement.
Si le fichier ne se télécharge pas cliquez sur ce lien
Question 1
Quelle est votre ville de naissance ?
Réponse 1
Confirmation Réponse 1
Question 2
Quel est le nom de jeune fille de votre mère ?
Réponse 2
Confirmation Réponse 2
Question 3
Quelle est l'année de naissance de votre premier enfant ?
Réponse 3
Confirmation Réponse 3
Question 4
Quelle est la marque de votre première voiture ?
Réponse 4
Confirmation Réponse 4
Fournisseur du Service Cryptographique :
SAGEM Removable Token Cryptographic Provider
Valider

**Figure 13 Formulaire de renseignement**

6/ Un second exécutable (de type ActiveX) se lance et procède au tirage du bi-clé cryptographique. Si vous n'avez pas déclaré le site comme de confiance (cf. 9.1), la pop-up ci-dessous s'affiche ; cliquez sur « Oui ».

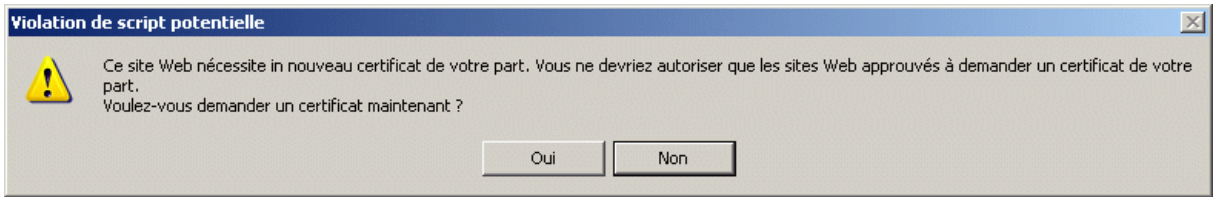

Violation de script potentielle
Ce site Web nécessite in nouveau certificat de votre part. Vous ne devriez autoriser que les sites Web approuvés à demander un certificat de votre part.
Voulez-vous demander un certificat maintenant ?
Oui
Non

**Figure 14 Avertissement Internet Explorer**

7/ La fenêtre ci-dessous apparaît. Cliquez sur « OK ».

**Figure 15 Tirage du bi-clé**

8/ Votre code PIN est demandé pour « Ecriture de la clé privée du Token ». Saisissez-le et cliquez sur « OK ». Le code PIN par défaut est « 1234 », il est vivement recommandé de le changer une fois le certificat convenablement retiré et testé (voir § 7.1).

**Important : Le tirage débute alors, ce processus peut durer un laps de temps compris entre 1 et 3 minutes durant lequel le support USB clignote rapidement. La génération du bi-clé est longue et il est normal que la fenêtre d'Internet Explorer reste figée durant cette étape. Ne touchez pas au navigateur pendant ce temps.**

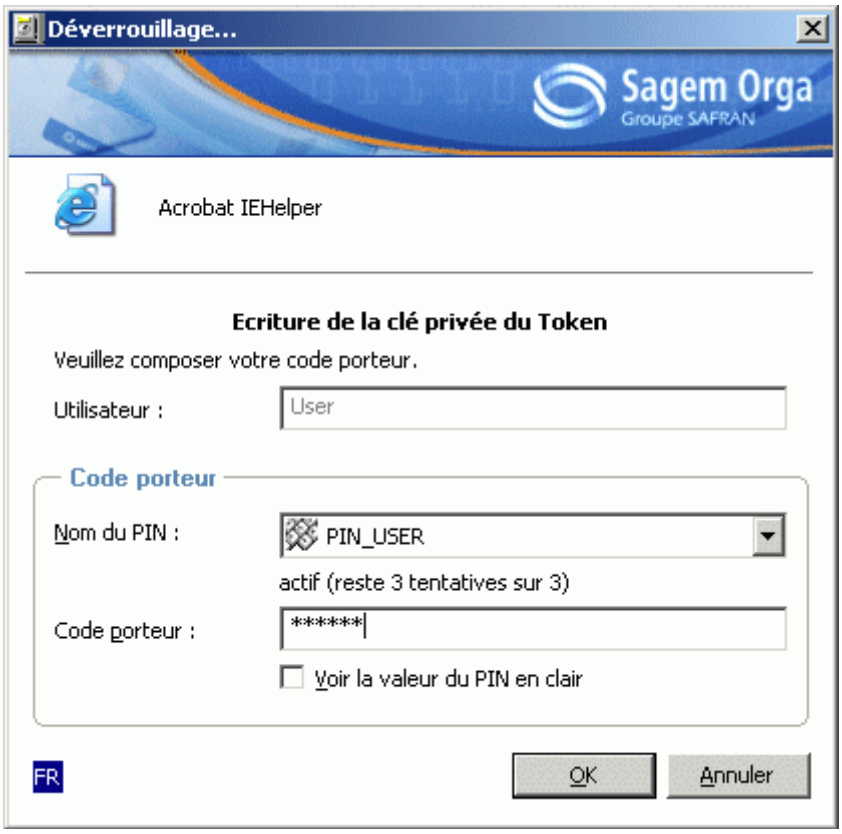



**Figure 16 Saisie du code PIN**

9/ Le certificat est ensuite téléchargé et va être installée dans la puce. Si vous n'avez pas déclaré le site comme de confiance (cf. 9.1), la pop-up ci-dessous s'affiche ; cliquez sur « Oui ».

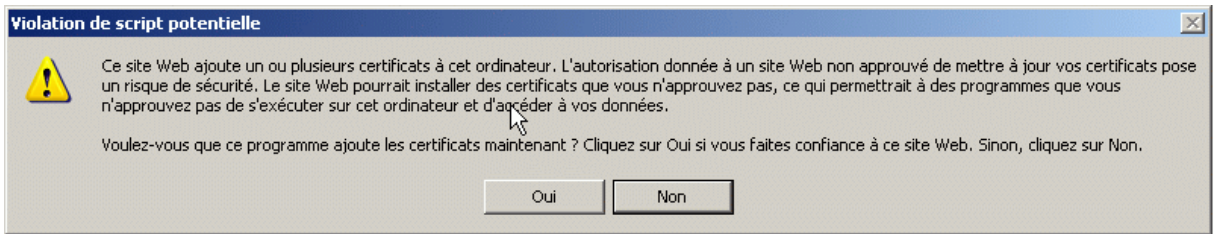

Violation de script potentielle
Ce site Web ajoute un ou plusieurs certificats à cet ordinateur. L'autorisation donnée à un site Web non approuvé de mettre à jour vos certificats pose un risque de sécurité. Le site Web pourrait installer des certificats que vous n'approuvez pas, ce qui permettrait à des programmes que vous n'approuvez pas de s'exécuter sur cet ordinateur et d'accéder à vos données.
Voulez-vous que ce programme ajoute les certificats maintenant ? Cliquez sur Oui si vous faites confiance à ce site Web. Sinon, cliquez sur Non.
Oui
Non

**Figure 17 Avertissement à l'installation du certificat**

10/ L'installation de votre certificat est terminée. Le site vous propose d'enchaîner sur le test de votre certificat.

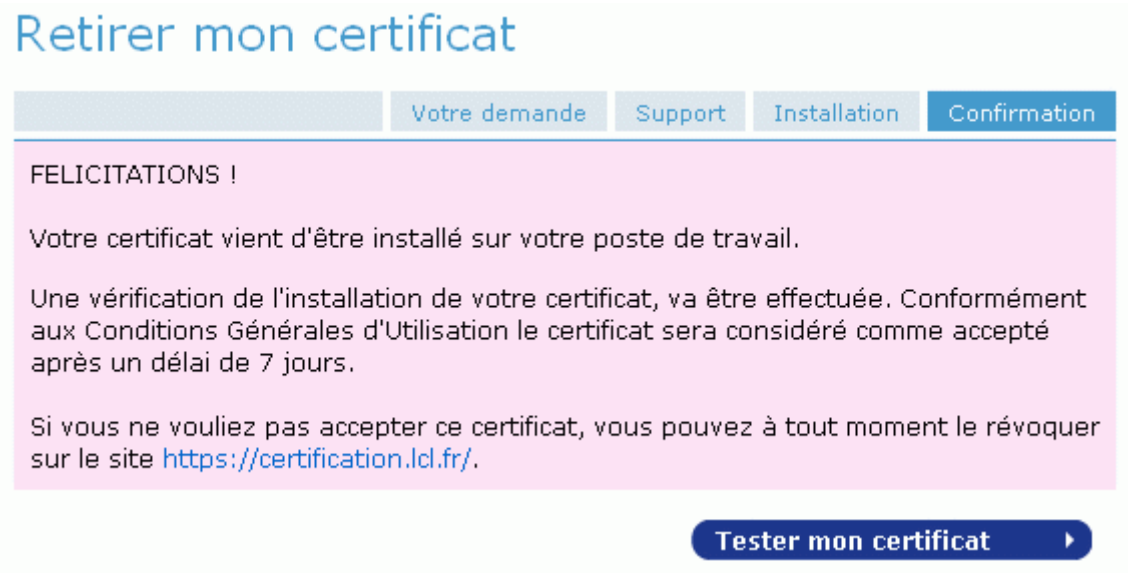

Retirer mon certificat
Votre demande
Support
Installation
Confirmation
FELICITATIONS !
Votre certificat vient d'être installé sur votre poste de travail.
Une vérification de l'installation de votre certificat, va être effectuée. Conformément aux Conditions Générales d'Utilisation le certificat sera considéré comme accepté après un délai de 7 jours.
Si vous ne vouliez pas accepter ce certificat, vous pouvez à tout moment le révoquer sur le site https://certification.lcl.fr/.
Tester mon certificat

**Figure 18 Fin du retrait**

# 4 TEST DU CERTIFICAT

Une fois votre certificat récupéré, vous devez vérifier que celui-ci comporte les bonnes informations et qu'il a été correctement chargé.

Le test est proposée à la fin d'installation de votre certificat, mais est aussi accessible à partir du site de l'Autorité de Certification à l'adresse https://certification.lcl.fr/, en cliquant sur le bouton « Tester mon certificat ».

1/ Le navigateur affiche une pop-up contenant l'ensemble des certificats de votre support USB. Sélectionnez votre certificat et cliquez sur « OK ». En cas de doute sur le certificat à sélectionner, cliquez sur Détail et regarder le nom détaillé et la période de validité.

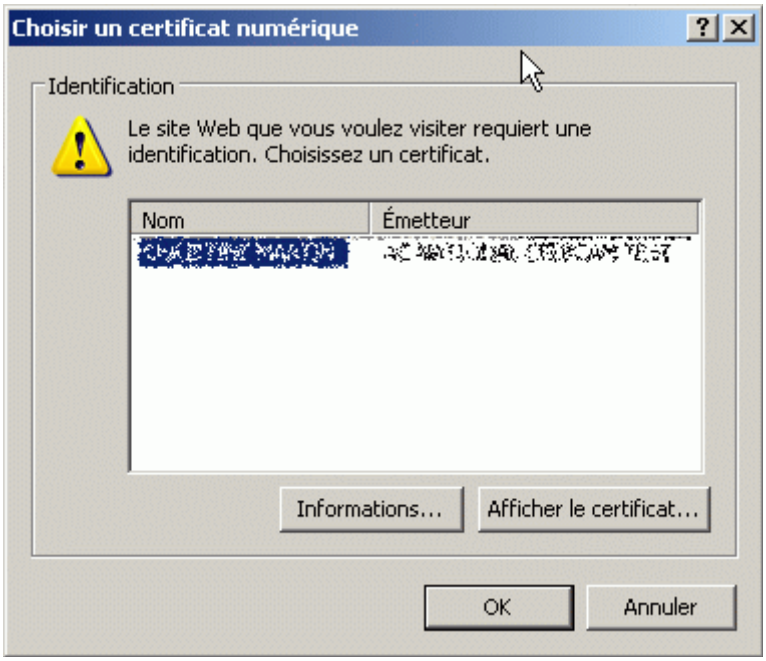



**Figure 19 Choix du certificat pendant le test**

2/ Si nécessaire, une pop-up vous demande de saisir votre code PIN pour effectuer l' « opération d'authentification SSL ». Entrez votre code PIN et cliquez sur « OK ».

**Figure 20 Saisie du code PIN pendant le test**

3/ La page suivante affiche le détail de certificat.

**Figure 21 Résultat du test**

4/ Si les informations affichées ne sont pas correctes, vous avez 7 jours pour révoquer le certificat. Vous êtes tenu d'avertir votre mandataire de certification ou votre interlocuteur LCL de toute inexactitude relevée dans le certificat. Passez ce délai, vous acceptez tacitement le certificat tel qu'il a été produit.

# 5 RENOUVELLEMENTS

## 5.1 QUAND RENOUVELER ?

Les certificats fournis par l'Autorité de Certification « CA LCL Certificat ~~RGS~~ » ont une durée de validité de 3 ans. Si vous le souhaitez, vous pouvez renouveler votre certificat lorsqu'il est sur le point d'expirer. Le nouveau certificat contiendra exactement les mêmes informations (vos nom, prénom et e-mail, et le SIREN de votre entreprise), seule la période de validité est modifiée pour que le nouveau certificat soit valide durant une nouvelle période de 3 ans.

Le premier renouvellement est une formalité : un mois avant l'expiration de votre certificat, vous recevez un e-mail vous invitant à le renouveler via une procédure en ligne sur le site Web. Vous avez 30 jours pour retirer votre nouveau certificat.

Le second renouvellement, qui a donc lieu nominalement presque 6 ans après le retrait de votre premier certificat, s'apparente à la demande d'un nouveau certificat avec constitution d'un contrat de souscription "Certificat LCL". Vous recevez un premier e-mail 60 jours avant la fin de validité du certificat en cours, puis un second e-mail à 30 jours, cela vous laissant le temps de préparer le dossier. La procédure de retrait est la même que celle du premier certificat : dès que votre dossier est validé, vous recevez un e-mail avec un nouveau Code de retrait valable 3 mois, utilisable 1 mois avant la fin du précédent certificat.

## 5.2 PREMIER RENOUVELLEMENT

1/ Insérez votre support USB. Au moyen d'Internet Explorer, connectez vous au site de l'Autorité de Certification « CA LCL Certificat ~~RGS~~ » à l'adresse https://certification.lcl.fr/. Cliquez sur le Bouton « Renouveler mon certificat » du site de retrait ;

2/ Une pop-up apparaît avec l'ensemble de vos certificats de votre support USB. Choisissez le certificat que vous souhaitez renouveler :

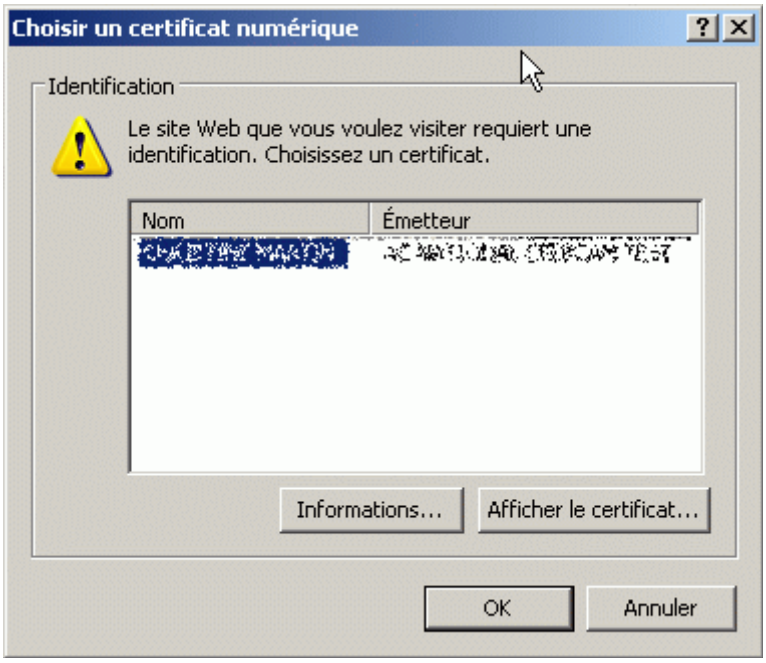



**Figure 22 Choix du certificat pendant le renouvellement**

3/ Si nécessaire, déverrouillez votre support USB avec votre code PIN :

**Figure 23 Authentification pendant renouvellement**

4/ Cliquez sur Valider :

**Figure 24 Confirmation du renouvellement**

Le renouvellement se déroule ensuite comme un premier retrait de certificat. Reportez vous à l'étape 5 du retrait de certificat décrit chapitre 3.

## 5.3 SECOND RENOUVELLEMENT

La procédure de retrait au second renouvellement est la même que celle du premier certificat : dès que votre dossier est validé, vous recevez un e-mail avec un nouveau Code de retrait valable 3 mois, utilisable 1 mois avant la fin du précédent certificat.

## 5.4 RENOUVELLEMENT HORS PERIODE DE 3 MOIS

Vous ne pouvez pas renouveler votre certificat en dehors de la période de 3 mois qui commence 1 mois avant la fin de validité du certificat. Si vous souhaitez changer de

certificat, quelle qu'en soit la raison, vous devez effectuer une nouvelle demande de certificat.

# 6 REVOCATION

La révocation est une opération visant à rendre votre certificat inutilisable auprès de tous les services utilisant les certificats « CA LCL Certificat ~~RGS~~ », avant la fin de sa période de validité.

Les raisons de la révocation peuvent être multiples, citons par exemple :

- vous avez changé de nom ;
- vous n'avez plus la même adresse e-mail ;
- vous n'avez plus l'usage de votre certificat ;
- vous préférez avoir un certificat valide sur une période différente de vos collègues pour éviter que vous soyez tous à devoir renouveler votre certificat au même moment ;
- vous avez perdu le support USB ou la puce à l'intérieur ;
- le certificat est inutilisable (panne matérielle).

Votre mandataire de certification ou le représentant légal de votre entreprise sont aussi habilités à révoquer votre certificat s'ils le jugent nécessaire.

Vous pouvez révoquer votre certificat directement sur le site Web :

1/ Au moyen d'Internet Explorer, connectez vous au site de l'Autorité de Certification à l'adresse https://certification.lcl.fr/. Cliquez sur le bouton « Révoquer mon certificat ».

2/ Une première page vous demande votre adresse e-mail

Révoquer mon certificat
Votre demande
Résultat recherche
Révocation
Confirmation
Informations pour révoquer le certificat
La révocation s'effectue en plusieurs étapes. Remplissez l'ensemble des champs demandés, ils sont tous obligatoires et vous permettent de récupérer votre certificat.
Une fois que vous aurez rempli l'ensemble des champs, appuyer sur le bouton "Rechercher".
Adresse électronique
Rechercher

**Figure 25 Saisie de l'e-mail**

3/ Si l'e-mail se retrouve dans plusieurs certificats, ceux-ci sont énumérés. Cliquez sur le certificat à révoquer.

**Figure 26 Choix du certificat**

4/ La page suivante vous pose les 4 questions personnelles permettant de vous authentifier. Vous devez fournir exactement les mêmes réponses qu'au moment de votre inscription.

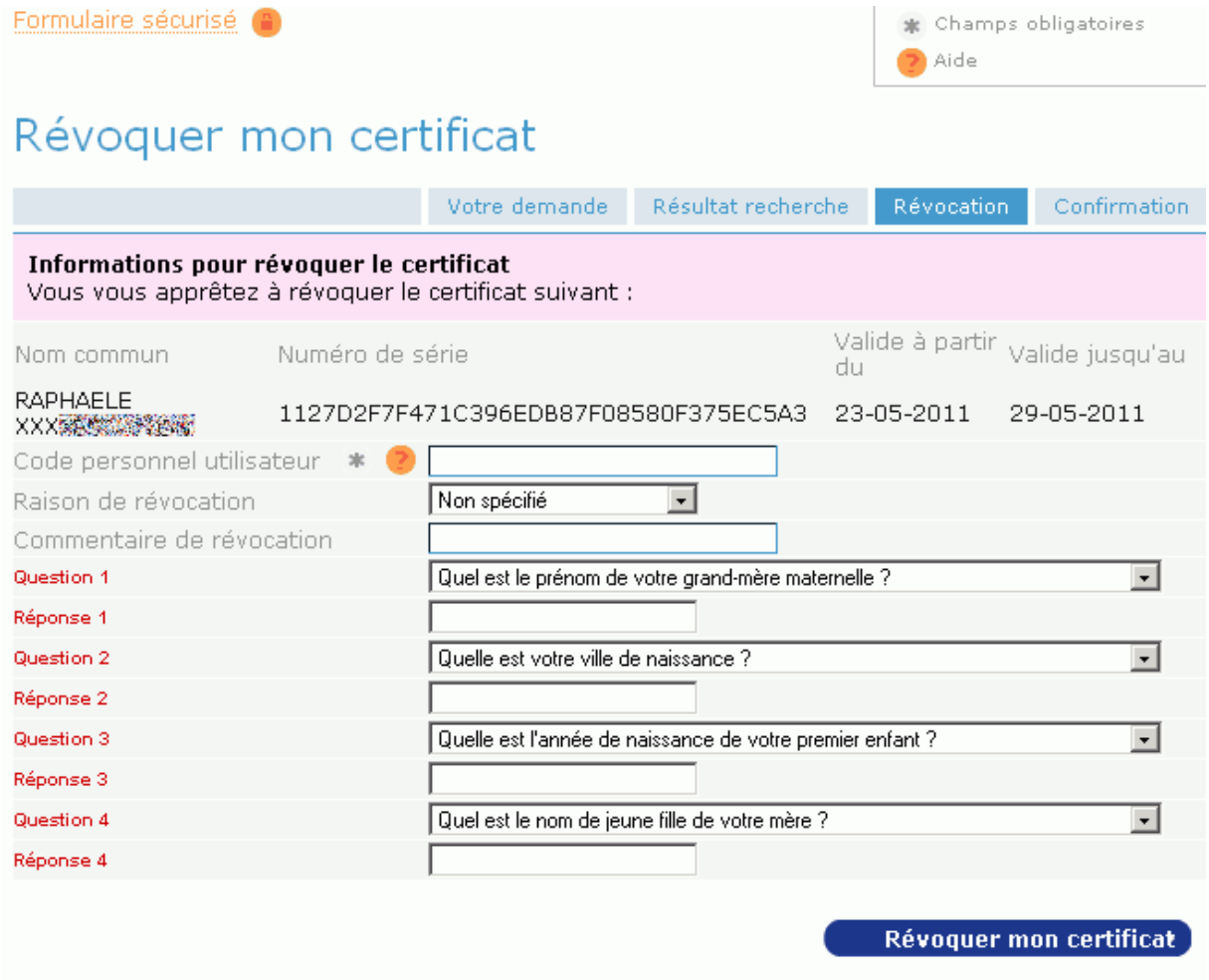



**Figure 27 Authentification**

5/ si les réponses sont correctes alors votre certificat est révoqué. Il deviendra inutilisable en moins de 24 heures auprès de tous les services utilisant les certificats « CA LCL Certificat ~~RGS~~ ».

# 7 ADMINISTRATION DU SUPPORT

## 7.1 CHANGEMENT DU CODE PIN

Le changement de code n'est possible que si la puce n'est pas bloquée.

1/ Ouvrez le menu de gestion de support USB. Cliquez sur « Modifier le PIN. »

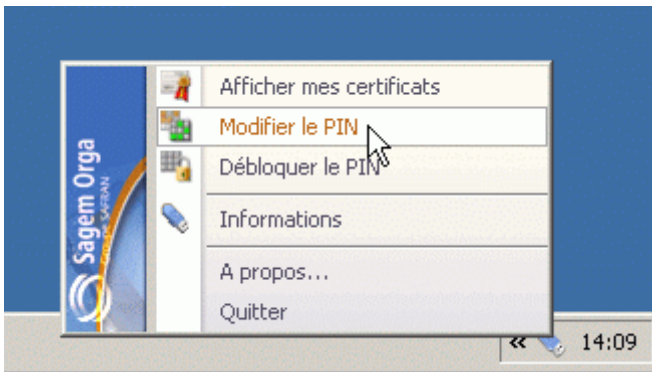



**Figure 28 Menu de l'icône de gestion du support USB**

2/ Une fenêtre apparaît. Cliquez sur « PIN_USER » puis sur OK.

**Figure 29 Choix du code PIN à modifier**

3/ Vous devez saisir le code PIN actuel dans « Ancien code », puis choisir un nouveau code et le confirmer. Le code doit faire au moins 4 signes alphanumériques. Par défaut, le code PIN est « 1234 », et il est vivement recommandé de le modifier.

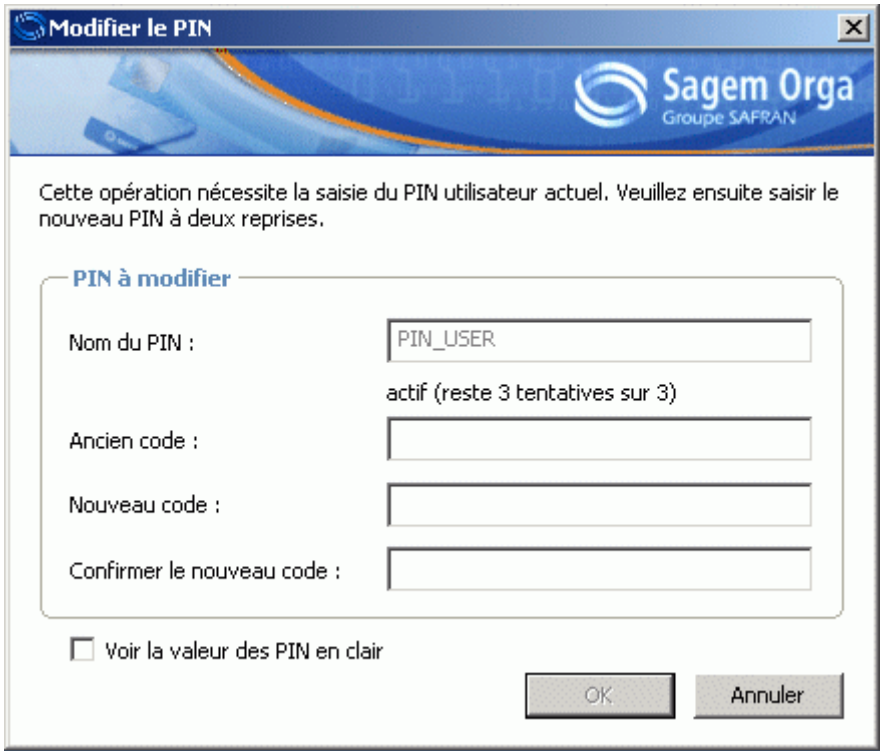

Modifier le PIN
Sagem Orga
Groupe SAFRAN
Cette opération nécessite la saisie du PIN utilisateur actuel. Veuillez ensuite saisir le nouveau PIN à deux reprises.
PIN à modifier
Nom du PIN :
PIN_USER
actif (reste 3 tentatives sur 3)
Ancien code :
Nouveau code :
Confirmer le nouveau code :
Voir la valeur des PIN en clair
OK
Annuler

**Figure 30 Modification du code PIN**

3/ Si le nouveau code et sa confirmations sont identiques et de taille suffisante alors le bouton « OK » se dégrise. Si le code actuel est correct, le code PIN est mis à jour.

# 8 ASSISTANCE

## 8.1 INFORMATIONS

Pour toute interrogation sur le certificat, nous vous invitons à lire l'Aide présente sur le service de gestion de compte LCL.

Vous disposez aussi d'un FAQ sur le site de retrait.

## 8.2 CONTACTS

Vous avez 3 contacts privilégiés qui vous aideront pour tous les problèmes auxquels vous pouvez être confronté.

1/ votre Mandataire de Certification avec qui avez été en relation pour préparer le contrat de souscription "Certificat LCL" ;

2/ Notre assistance technique de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi :

- si vous êtes client professionnels, le 0 800 85 13 13, choix "certificat électronique et fonctionnement des services Internet"

- si vous êtes client entreprises, le 0 825 330 331 (0,15 euro TTC/min), choix "certificat électronique et fonctionnement des services Internet";

3/ votre chargé de clientèle LCL (pour les questions d'ordre commercial).

Les paragraphes suivants donnent des solutions face des situations fréquentes, nous vous invitons à parcourir ce chapitre avant de contacter l'assistance.

## 8.3 AUTHENTIFICATION AUPRES DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour vérifier votre identité, l'opérateur de l'assistance technique va vous poser plusieurs questions, notamment :

- votre nom et prénom ;
- le nom de votre mandataire si vous en avez un ;
- votre numéro de téléphone.

Les informations demandées sont celles présentes dans le contrat de souscription "Certificat LCL". Vous êtes correctement authentifié si les réponses que vous donnez sont celles attendues par l'opérateur.

## 8.4 QUESTIONS FREQUENTES, PROBLEMES ET SOLUTIONS

**Modification des informations**

| | |
|---|---|
| J'ai changé d'adresse e-mail | Votre adresse e-mail étant dans le certificat, il est nécessaire de révoquer votre certificat actuel et d'effectuer une nouvelle demande de certificat. Cela entraîne la création d'un nouveau contrat de souscription "Certificat LCL". |
| J'ai changé de numéro de téléphone | Contactez votre conseiller commercial et demander lui de mettre à jour le numéro de téléphone dans la base des certificats « CA LCL Certificat ~~RGS~~ ». |

**Installation du support USB**

| | |
|---|---|
| Je n'arrive pas à télécharger le programme d'installation | Vérifiez auprès de votre administrateur que vous avez le droit de télécharger des programmes venant d'Internet. |
| Le programme refuse de se lancer | Faites appel à votre Administrateur système qui vous aidera à diagnostiquer le problème. Appelez le support si le problème persiste. |
| J'ai des alertes de sécurité pendant l'exécution du programme d'installation | Il s'agit d'un fonctionnement normal. Il faut accepter ces alertes pour continuer le processus d'installation. |
| Le support USB ne s'allume pas | 1/Débranchez et rebranchez le une nouvelle fois.<br>2/Vérifiez que le port USB fonctionne correctement en branchant une clé USB par exemple. |

| | |
|---|---|
| J'ai installé le support USB, depuis le PC ne redémarre plus | Ne laissez pas le support USB sur le port USB pendant le redémarrage du PC. |

**Retrait de certificat**

| | |
|---|---|
| J'ai des alertes de sécurité pendant l'exécution du programme qui installe les certificats de l'Autorité de certification | Il s'agit d'un fonctionnement normal. Il faut accepter ces alertes pour continuer le processus d'installation. |
| J'ai des alertes de sécurité pendant l'exécution du programme qui installe mon certificat | Il s'agit d'un fonctionnement normal. Il faut accepter ces alertes pour continuer le processus d'installation. |
| J'ai le message d'erreur « Aucune demande n'a été retrouvée » après avoir saisi mon e-mail et mes codes. | Un des champs saisis est faux. Cela peut être dû à une faute de frappe.<br>1/ retentez un retrait et vérifier à 2 fois les champs saisis.<br>2/Contactez votre mandataire de certification et vérifiez le Code personnel utilisateur qui doit être présent dans le contrat de souscription "Certificat LCL" dont le mandataire a une copie.<br>3/ Contactez l'assistance technique, et dites à l'opérateur que vous souhaitez retirer votre certificat « CA LCL Certificat ~~RGS~~ » mais que vous obtenez le message d'erreur « Aucune demande n'a été retrouvée ». |
| J'ai le message d'erreur « Problème algorithmique » après avoir saisi 2X mon code PIN | Le support USB n'est pas capable de générer un nouveau bi-clé. Il se peut que la puce soit pleine.<br>Appelez l'assistance technique pour vous aider à diagnostiquer le problème et trouver une solution. |
| J'ai un message d'erreur m'indiquant que le support USB n'est pas correctement installé | 1/ recommencez votre retrait en branchant d'abord le support USB.<br>2/ Contactez votre administrateur système pour effectuer une désinstallation et une réinstallation du pilote de périphérique, en suivant le chapitre 2.2<br>3/ Contactez l'assistance technique, et dites à l'opérateur que vous souhaitez retirer votre certificat « CA LCL Certificat ~~RGS~~ » mais que vous obtenez le message d'erreur lié au support USB. |
| Le retrait s'est mal passé. Lorsque je retente un retrait, j'obtiens le message « Aucune demande n'a été retrouvée » alors que je n'ai bien saisi les champs. | Contactez l'assistance technique, et expliquer à l'opérateur le problème que vous avez rencontré au retrait votre certificat « CA LCL Certificat ~~RGS~~ ». |

**Oubli des secrets**

| | |
|---|---|
| J'ai oublié les réponses aux questions personnelles | Contacter votre mandataire de certification. |
| J'ai oublié le nom de mon mandataire de | Le mandataire est une personne de votre |

| | |
|---|---|
| certification | entreprise en charge du contrat de souscription "Certificat LCL". Son nom est repris dans l'e-mail que vous avez reçu au premier retrait. |
| J'ai oublié mon code PIN | Veuillez suivre la procédure au chapitre 7 pour redéfinir votre code PIN. |

## 8.5 SI VOUS ETES MANDATAIRES DE CERTIFICATION

**Préparation du dossier**

| | |
|---|---|
| Quelles sont les pièces d'identités acceptées par LCL ? | Les éléments suivants sont acceptés :<br>• carte nationale d'identité<br>• passeport<br>• carte de résident |

**Modification des habilitations**

| | |
|---|---|
| Je passe la main à un autre mandataire de certification / Je souhaite déclarer un nouveau mandataire de certification | Vous devez remplir un nouveau contrat de souscription "Certificat LCL" en déclarant le mandataire à supprimer et le mandataire à ajouter. |
| Je souhaite modifier le représentant de l'entreprise | Vous devez remplir un nouveau contrat de souscription "Certificat LCL" en déclarant le représentant à mettre à jour. |

**Assistance aux porteurs**

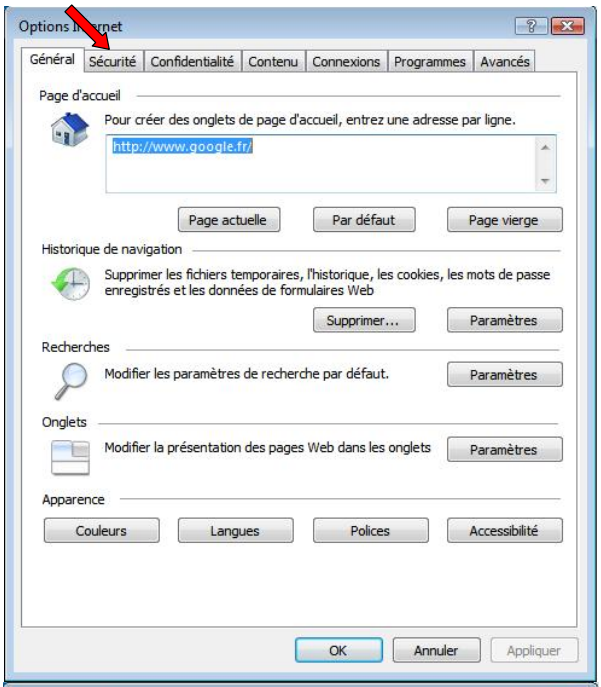
| | |
|---|---|
| Comment révoquer le certificat d'un ou de plusieurs porteurs ? | Vous devez remplir le formulaire de demande de révocation. |

# 9 ANNEXE

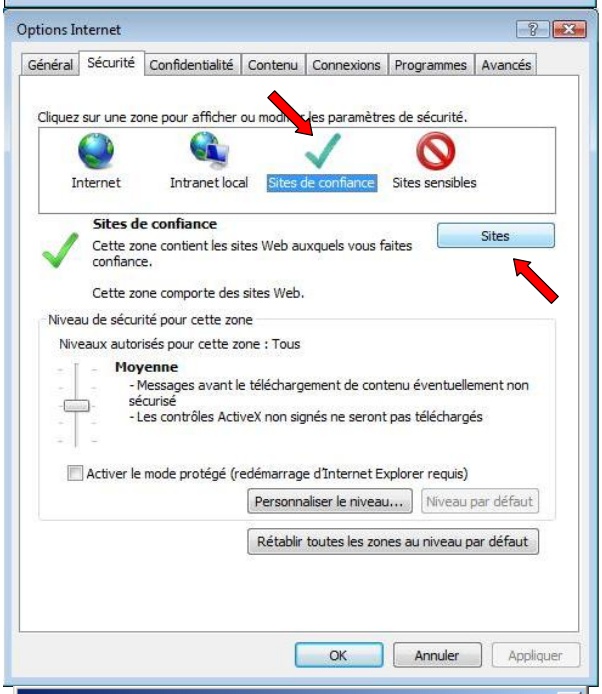
## 9.1 DECLARATION DU SITE DE RETRAIT COMME SITE DE CONFIANCE

Cette manipulation est indispensable sous Windows Vista avec Internet Explorer, et conseillée sur les autres systèmes.

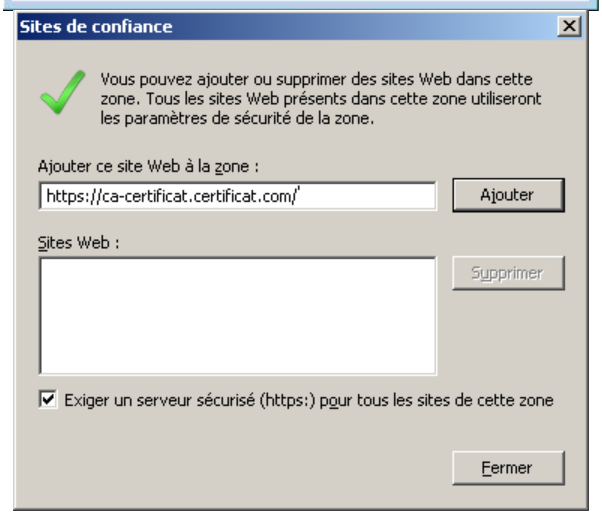
- Lancer le navigateur Internet Explorer.
- Aller dans « Outils » puis « Options Internet » puis activer l'onglet « Sécurité ».



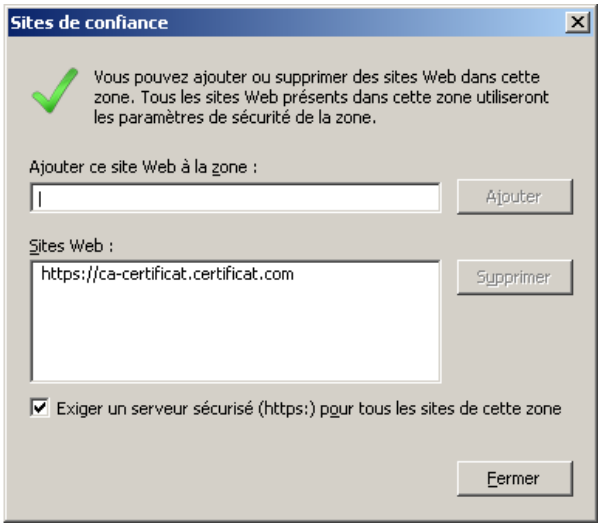

- Dans l'onglet « Sécurité », sélectionner l'icône « Site de confiance » et cliquer sur le bouton « Sites ».




- Dans la fenêtre « Site de confiance », saisir l'URL complète du site **https://ca-certificat.certificat.com/**
- Pour valider la saisie, cliquer sur le bouton « **Ajouter** ».


Sites de confiance
Vous pouvez ajouter ou supprimer des sites Web dans cette zone. Tous les sites Web présents dans cette zone utiliseront les paramètres de sécurité de la zone.
Ajouter ce site Web à la zone :
https://ca-certificat.certificat.com/
Ajouter
Sites Web :
Supprimer
Exiger un serveur sécurisé (https:) pour tous les sites de cette zone
Fermer

- Le site de certification est maintenant un « site de confiance. »
- Cliquer sur « Fermer » puis sur « OK » pour fermer la fenêtre des Options Internet.


Sites de confiance
Vous pouvez ajouter ou supprimer des sites Web dans cette zone. Tous les sites Web présents dans cette zone utiliseront les paramètres de sécurité de la zone.
Ajouter ce site Web à la zone :
Ajouter
Sites Web :
https://ca-certificat.certificat.com
Supprimer
Exiger un serveur sécurisé (https:) pour tous les sites de cette zone
Fermer

## 9.2 PARAMETRAGE DE FIREFOX (FACULTATIF)

Le retrait de votre certificat ne peut se faire que sur Internet Explorer, cependant le certificat peut être utilisé sur Firefox sur Windows pour vos opérations au quotidien.

Il est nécessaire d'installer manuellement le pilote de périphérique pour Firefox. La procédure est la suivante :

1/ Ouvrez Firefox. Dans le menu « Outils », cliquez sur « Options… »

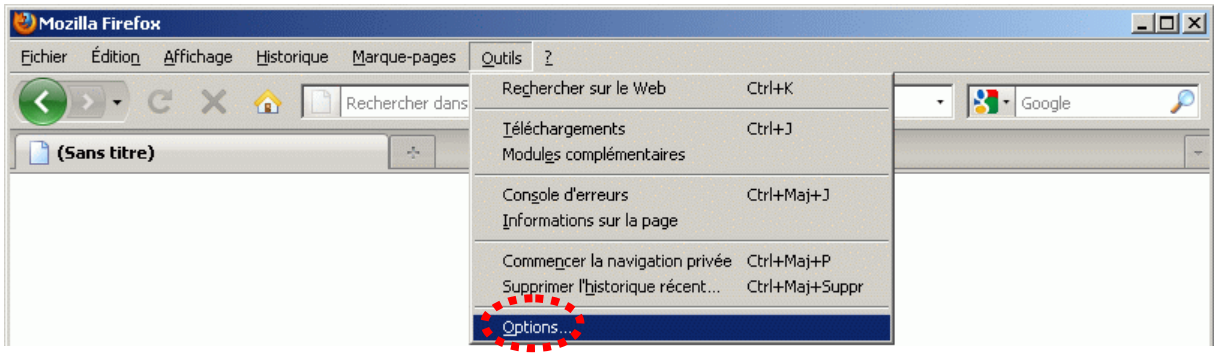



**Figure 31 Menu Outils > Options…**

2/ Une fenêtre apparaît. Cliquez sur « Avancé », puis sur l'onglet « Chiffrement » et sur le bouton « Périphériques de sécurité ».

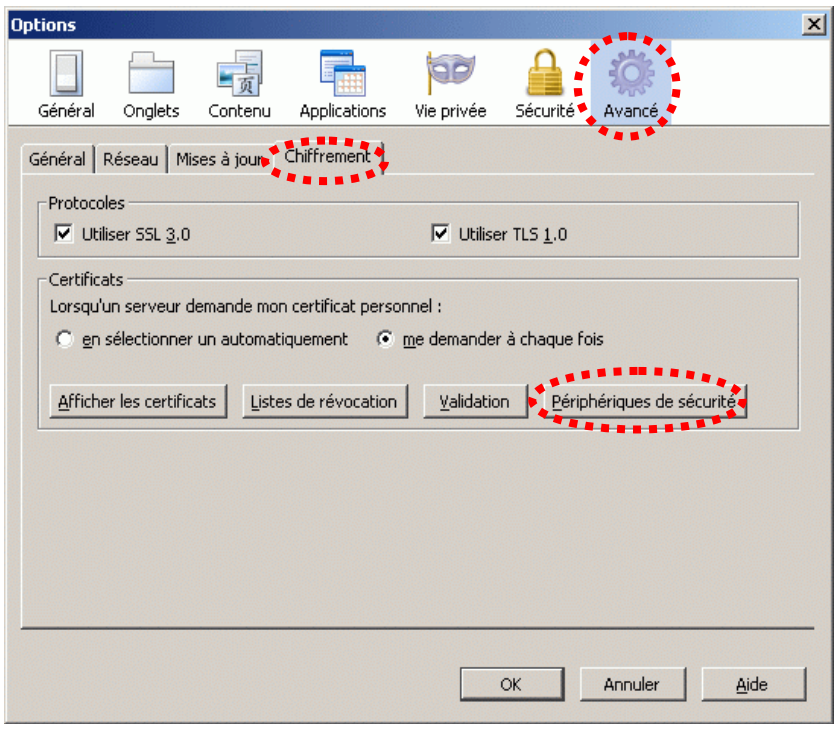



**Figure 32 Onglet Avancé > Chiffrement > Bouton Périphérique**

3/ Une fenêtre apparaît. Cliquez sur le bouton « Charger ».

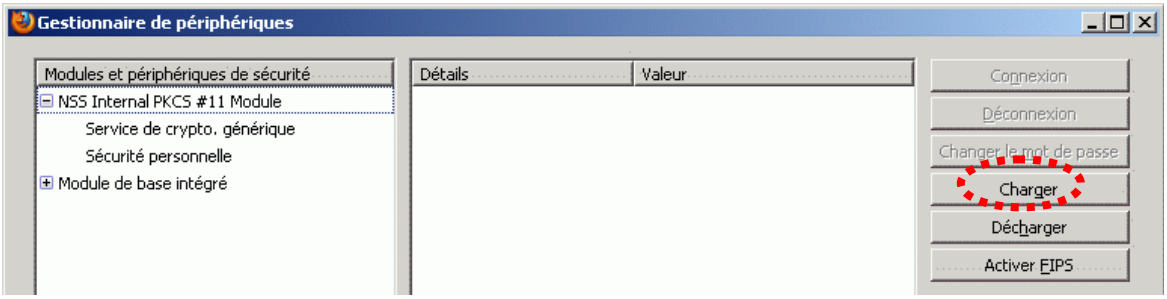



**Figure 33 Gestionnaire de périphérique**

4/ Saisir un nom de module (par exemple « Support USB LCL ») puis cliquez sur « Parcourir… »

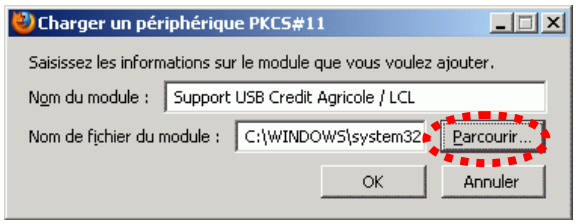



**Figure 34 Recherche du fichier pilote**

5/ Parcourez votre disque dur, allez vers le dossier système (par exemple C:\Windows\system32). Cherchez le fichier commençant par « CnfPkcs11… ». Cliquez sur Ouvrir. Cliquez ensuite sur le bouton « OK » de la précédente fenêtre.

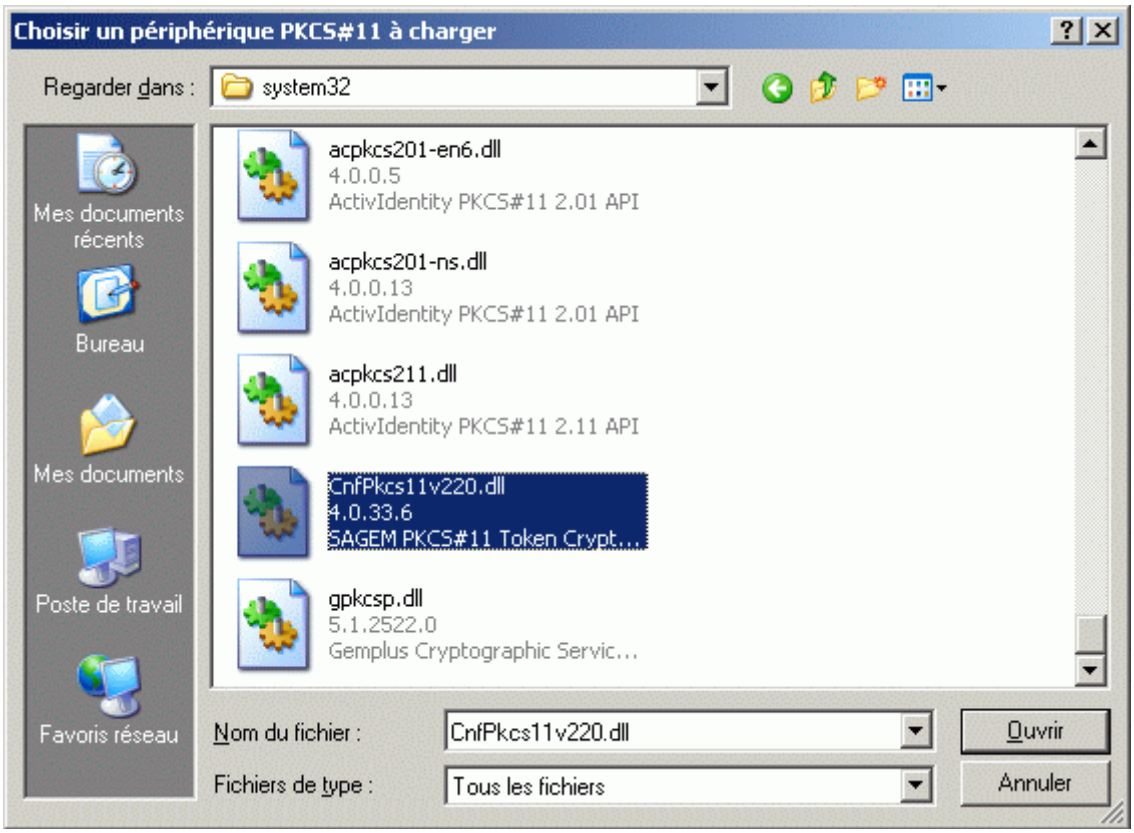



**Figure 35 Recherche du fichier**

6/ Le pilote apparaît alors à gauche dans la série des pilotes de périphérique. Branchez le support USB. Cliquez sur le nom de pilote, puis sur « ypsID S1 Identity Card ». A droite, l'état du support apparaît comme « Prêt ».

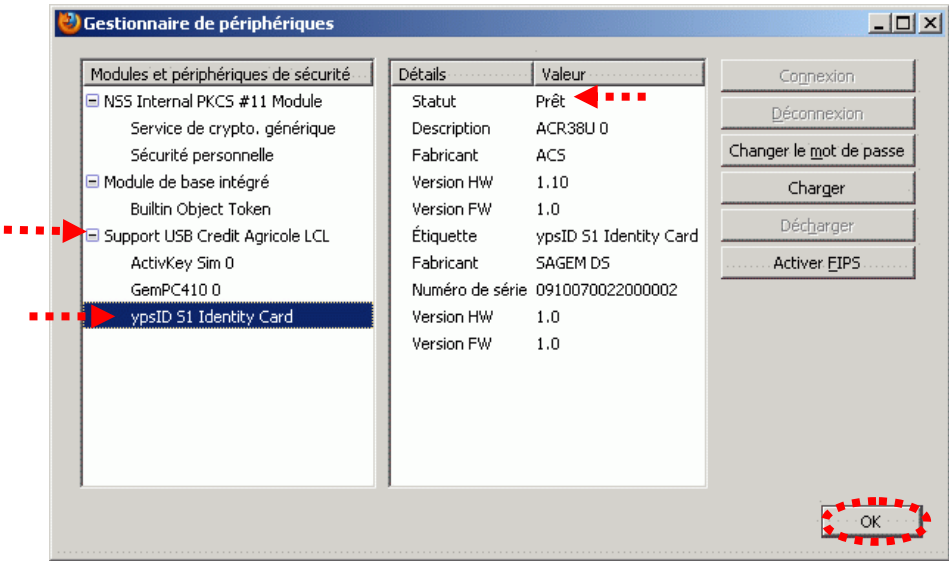



**Figure 36 Aspect à l'insertion du support USB**

7/ L'installation est terminée. Cliquez sur « OK ».

# Table des illustrations

Figure 1 Puce à détacher ..... 5
Figure 2 Support USB..... 5
Figure 3 Insertion de la puce dans le support ..... 5
Figure 4 Extraction de la puce ..... 6
Figure 5 Détection du matériel ..... 6
Figure 6 Branchement du support USB ..... 6
Figure 7 Icône de gestion du support USB ..... 7
Figure 8 Formulaire de retrait ..... 7
Figure 9 Avertissement Internet Explorer ..... 8
Figure 10 Exécution du programme ..... 8
Figure 11 Avertissement Internet Explorer..... 8
Figure 12 Fin du programme..... 9
Figure 13 Formulaire de renseignement..... 9
Figure 14 Avertissement Internet Explorer.....10
Figure 15 Tirage du bi-clé.....10
Figure 16 Saisie du code PIN.....11
Figure 17 Avertissement à l'installation du certificat.....11
Figure 18 Fin du retrait .....12
Figure 19 Choix du certificat pendant le test .....12
Figure 20 Saisie du code PIN pendant le test.....13
Figure 21 Résultat du test.....13
Figure 22 Choix du certificat pendant le renouvellement.....14
Figure 23 Authentification pendant renouvellement.....15
Figure 24 Confirmation du renouvellement .....15
Figure 25 Saisie de l'e-mail.....16
Figure 26 Choix du certificat .....17
Figure 27 Authentification.....17
Figure 28 Menu de l'icône de gestion du support USB.....18
Figure 29 Choix du code PIN à modifier.....18
Figure 30 Modification du code PIN .....19
Figure 31 Menu Outils > Options… .....24
Figure 32 Onglet Avancé > Chiffrement > Bouton Périphérique .....25
Figure 33 Gestionnaire de périphérique .....25
Figure 34 Recherche du fichier pilote.....25
Figure 35 Recherche du fichier .....26
Figure 36 Aspect à l'insertion du support USB .....26